



Édition 2026

Conseil de la vie sociale **Partageons nos bonnes idées !**



Guide pour le secteur du grand âge



Avec le soutien de



Préambule

France Assos Santé (UNAASS : Union Nationale des Associations Agréées des usagers du Système de Santé) est l'instance de référence pour porter la voix des usagers du système de santé, informer et défendre les droits des patients, et participer aux décisions impactant les politiques de santé.

En Auvergne-Rhône-Alpes, France Assos Santé se mobilise pour **porter la voix des personnes accompagnées (et leurs proches) dans le secteur médico-social, défendre leurs droits individuels et collectifs et valoriser leur participation.** L'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes (ARS ARA) soutient notre projet « Faire Vivre les Droits des Personnes Accompagnées ».

Il s'agit de promouvoir et défendre les droits des personnes accompagnées en Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) du secteur « grand âge » en recueillant et partageant des « bonnes pratiques » des Conseils de la vie sociale (CVS).

Le CVS est défini dans le Code d'Action Sociale et des Familles (CASF). Cette instance a pour objectif d'associer les représentants des personnes accompagnées et ceux des familles, au fonctionnement des ESSMS, en lien avec les professionnels et les représentants des organismes gestionnaires. Le CVS est un des outils de la loi 2002.02 qui permet de faire valoir les droits individuels et collectifs des personnes accompagnées.

Même si les règles de fonctionnement et les missions des CVS sont définies par la loi, leur déclinaison sur le terrain n'est pas toujours efficiente. Le respect des droits à l'expression et à la participation est un enjeu important dans le secteur « grand âge » où les personnes accompagnées présentent des fragilités dans leur mobilisation, leur expression, leur compréhension.

« Ce document riche d'expériences et issu d'un travail collectif est une bonne base pour ancrer la place et le rôle des CVS au sein des ESSMS et de rendre acteur les personnes concernées et leur famille !!! »

François Blanchardon,
président de France Assos
Santé Auvergne Rhône-Alpes

Guide de navigation

Ce document numérique est interactif.

Quelques astuces pour naviguer rapidement :

- **Changer de chapitre**

Sur toutes les pages de droite (pages impaires), cliquez sur les onglets de la barre latérale pour accéder directement à un thème.

- **Revenir au début**

Le bouton « Sommaire », situé en haut à droite de chaque page, vous permet de revenir à la table des matières en un clic.

- **Consulter un site web**

Les liens internet sont soulignés et accompagnés d'une petite icône « souris ».

Le texte souligné vous dirige vers le site web.

Le lien s'ouvrira dans une nouvelle fenêtre.

Par exemple



Charte des droits
et des libertés en FALC

- **Comprendre les sigles**

Si un mot est souligné en pointillés, vous trouverez sa définition dans le lexique à la page 66. Par exemple vous pourrez trouver la définition du sigle FALC.

*En cliquant ici,
je retourne au sommaire
page 5*

*En cliquant ici,
j'accède directement
au Thème n°5*

Mode d'emploi du guide

Ce document reprend des bonnes idées de terrain et s'articule autour de 6 thèmes.

Retrouvez en page 62 les étapes de la création du guide.



Les idées présentées sont très dépendantes des personnes et des CVS qui ont participé: ce guide est loin d'être complet!

Pour chaque thème vous trouverez:



Une présentation détaillée d'une bonne pratique repérée et / ou félicitée par le jury à la suite de l'appel à participation.



Un partage d'idées de terrain présentées par des participants aux ateliers.

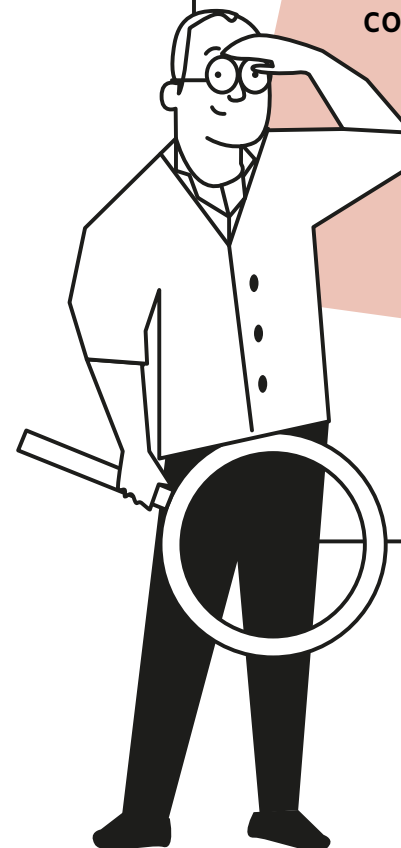


Des facteurs facilitants et des points d'attention.



Un résumé simplifié pour retenir l'essentiel et un espace pour noter vos bonnes idées.

Des bonnes pratiques peuvent s'adresser de manière complémentaire aux personnes accompagnées, aux proches et aux professionnels.



La boîte à idées

Ce document est construit comme une boîte à idée, naviguez librement pour trouver une astuce, une solution. Chaque partie est indépendante, choisissez le thème qui vous intéresse.

Ce document n'a pas pour objectif de rappeler les obligations légales du CVS mais d'outiller ses membres.

Pour aller plus loin...

Méthodologie	p.62
Ce qu'il faut retenir de ce document	p.64
Remerciements	p.65
Sigles et ressources	p.66

p.06

Le CVS fait connaître et défend les droits individuels et collectifs

Thème

1

p.14

Le CVS, une instance vivante

Thème

2

p.26

Le CVS écoute et prend en compte la parole des personnes accompagnées

Thème

3

p.36

Le CVS, un acteur de la démarche qualité de l'établissement

Thème

4

p.46

Le CVS, ouvert sur son environnement

Thème

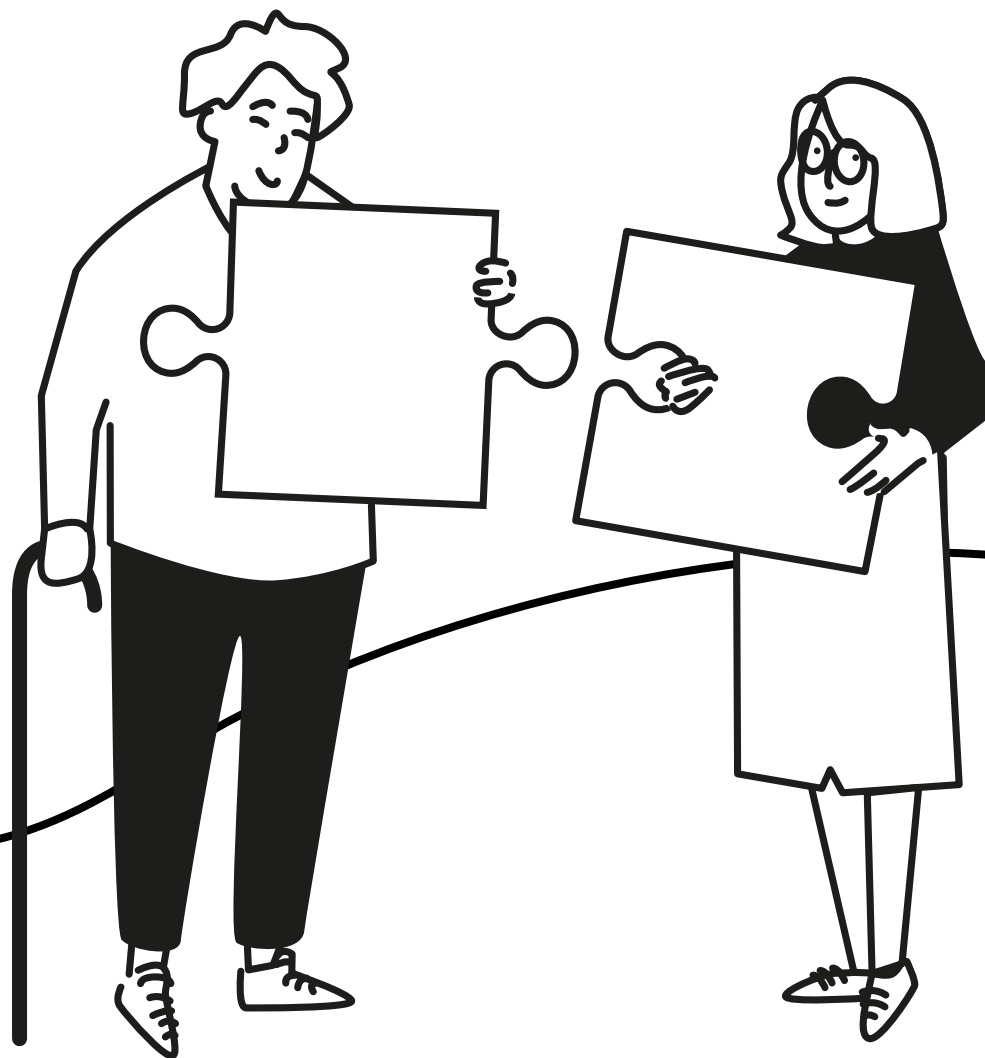
5

p.54

Les autres formes de participation et d'expression

Thème

6



Thème 1

Le CVS fait connaître et défend les droits individuels et collectifs

Un exemple de bonne pratique p.08

D'autres bonnes idées à partager ! p.10

Les leviers et les freins p.11

Résumé simplifié et notes p.12

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) donne son avis pour améliorer le fonctionnement de l'établissement et défend les droits et les libertés des personnes accompagnées âgées.

Ses membres veillent, entre autres, à la bonne utilisation des outils de la loi 2002.02 (projet établissement, charte des droits et des libertés....) et favorisent la participation des personnes accompagnées âgées et des familles.

En cas de difficulté personnelle, le CVS oriente vers les personnes prévues par la loi pour que chacun trouve la bonne aide.



Un exemple de bonne pratique

Le jury a remarqué l'idée de

l'EHPAD « La Résidence Heureuse »



EHPAD « La Résidence Heureuse »
Centre Intercommunal d'Action
Sociale du Grand Annecy
Haute-Savoie

Charte de la chambre du résident

Le référent de vie sociale organise régulièrement des réunions avec les résidents de l'EHPAD. C'est l'occasion d'exprimer les besoins, les idées ou les remarques.

Le sujet du respect de la vie privée est revenu souvent en CVS et cela a ainsi conduit à la création d'une charte de la chambre du résident



Objectifs

Garantir l'intimité des personnes résidentes et l'accès à leur chambre par les autres personnes (professionnels, visiteurs).



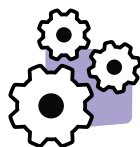
Qui? Avec qui?

- Le référent de la vie sociale.
- Les membres du CVS.
- Un groupe de résidents volontaires, accompagné de professionnels.



Moyens

- **Humains**
Temps de travail dédié du référent vie sociale et des professionnels.
- **Matériels**
Papeterie pour imprimer, plastifier et poser les affiches.



Mise en œuvre

- **L'écoute des résidents**

Le référent organise une rencontre avec les résidents pour faire remonter les besoins. Ensuite, ils les présentent en CVS.

- **L'action du CVS**

Les sujets sont inscrits à l'ordre du jour de la réunion du CVS. Le CVS crée un groupe de travail pour répondre aux besoins.

- **Création d'une affiche signée par le président**



Résultats

- **Un CVS à l'écoute des résidents**

La parole des personnes accueillies est réellement entendue et respectée.

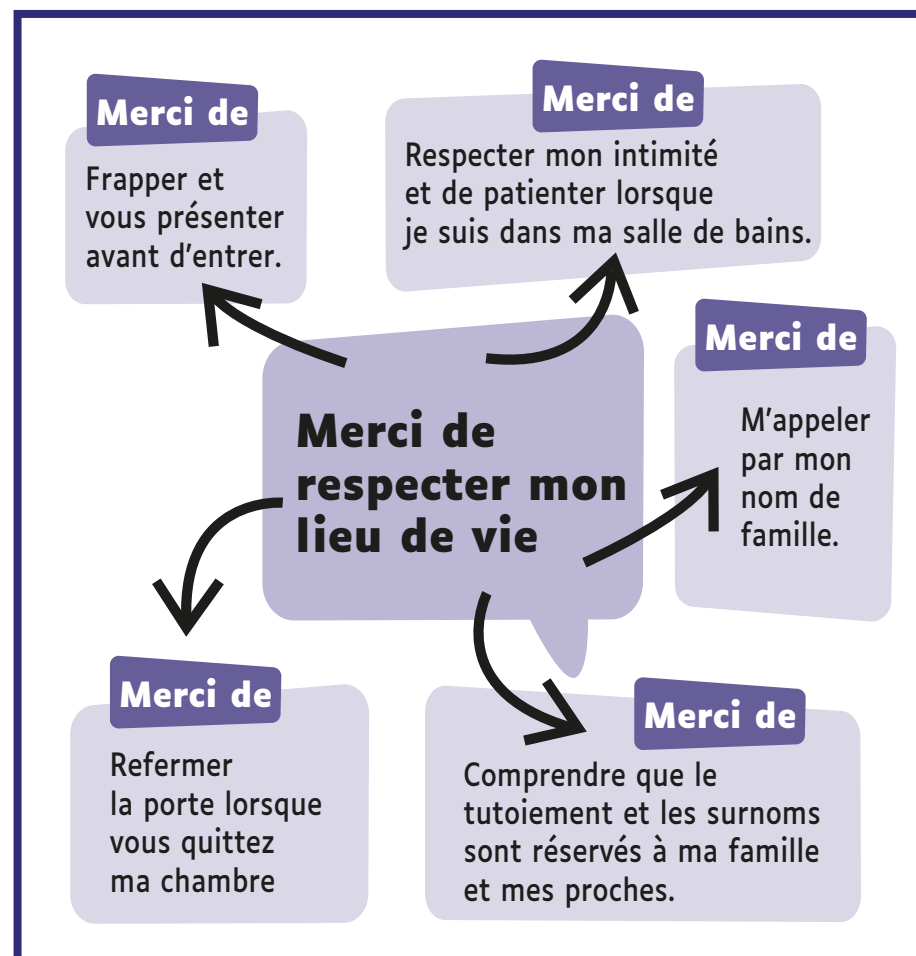
- **Une action concrète**

Le CVS s'engage à répondre aux demandes et besoins des résidents. Dans ce cas concret, faire respecter l'intimité de chacun au quotidien.

- **Un rappel des droits visible par tous**

Cette charte est affichée pour que les professionnels, les familles et les résidents connaissent et respectent les mêmes règles.

Exemple d'affiche





D'autres bonnes idées à partager!

Exemple de document FALC
Charte des droits
et des libertés en FALC



Faire vivre les droits des résidents

- ☐ Former tous les membres du CVS, sans exception (résidents, familles, professionnels et bénévoles) sur les droits des personnes accompagnées.
- ☐ Organiser des discussions de façon simple et conviviale avec les résidents et les membres du CVS pour aborder les droits, les devoirs et les libertés des personnes accompagnées.
- ☐ Lancer un rendez-vous « Un mois, un droit » afin de mettre en lumière un droit par mois à travers des animations (expositions, ateliers...).

Expliquer et partager les droits pour être accessible à tous

1 Créer des documents faciles à lire

- Fabriquer des supports simples pour que tout le monde comprenne.
- Proposer des formats adaptés (affiches...) écrits en gros caractères, avec des lignes bien espacées (par exemple avec la méthode FALC).

2. Réfléchir et échanger ensemble

- Réunir des petits groupes de travail pour rédiger des documents.
- Organiser des activités et des animations pour discuter et faire connaître ces documents.

3. Partager l'information au quotidien

- Fournir les documents aux personnes accompagnées et à leurs proches.
- Communiquer dans la gazette des familles.

Créer un « Espace Citoyen » pour les résidents

Aménager un lieu d'information accessible à tous afin de participer à la vie démocratique.

- ☐ Un espace adapté et avec des affichages en gros caractères
- ☐ Une information claire sur les droits
- ☐ Des fiches pratiques expliquant les solutions en cas de difficulté ou insatisfaction.
- ☐ Un mémo pour rappeler les dates et les étapes pour voter ou donner procuration (CVS, élections nationales, locales).

Les leviers et les freins



Ce qui facilite les démarches

- **Un soutien régulier et de proximité**
Accompagner les membres du CVS pour les aider à mettre en place leurs actions.
- **Une vraie reconnaissance**
Inscrire officiellement le CVS dans le projet de l'établissement pour en faire un outil indispensable qui protège et donne de la valeur aux droits de chacun.



Ce à quoi il faut faire attention

- **Le manque d'engagement**
Il est parfois difficile de mobiliser l'ensemble des acteurs.
- **Des oublis après l'arrivée**
Les droits sont bien écrits dans le livret d'accueil au début, mais on oublie souvent d'en reparler par la suite au quotidien.
- **Manque de temps et changement d'équipe**
Le personnel manque de temps pour partager les informations sur les droits. Les départs et remplacements fréquents des professionnels accentuent le manque de suivi.

Résumé simplifié



Les personnes accompagnées dans les établissements médico-sociaux ont des droits.

La Loi dit que le CVS peut :

- Donner son avis.
- Proposer des idées pour améliorer la vie dans l'établissement.
- Vérifier que les droits et les libertés de chacun sont respectés.



C'est important que les représentants élus du CVS connaissent et soient formés sur les droits

Par exemple :

- Le droit au respect de la vie privée.
- Le droit de recevoir des visites.
- ...



C'est important que le CVS organise des actions pour bien comprendre les documents importants de l'établissement qui garantissent les droits.



Comme par exemple, le livret d'accueil et la charte des droits et des libertés. Le CVS peut être vigilant à ce que les actions sur les droits s'adressent :

- Aux personnes accompagnées âgées.
- Aux familles, aux amis.
- Aux professionnels.



Le CVS peut se faire aider.
Le CVS peut voir ce qui est fait ailleurs.



Mes notes et bonnes idées

.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

Thème 2



En savoir plus sur
la composition
et fonctionnement
d'un CVS sur
**Le Code de l'action
sociale et des familles**



Le Conseil de la Vie sociale, une instance vivante

Un exemple de bonne pratique p.16

D'autres bonnes idées à partager! p.20

Les leviers et les freins p.23

Résumé simplifié et notes p.24

Bien que son cadre soit fixé par la loi (composition, rythme des réunions, règlement intérieur), le succès d'un CVS repose sur une approche vivante et démocratique.

L'enjeu est de créer un CVS avec une organisation souple, adaptée à ses membres, qui encourage chacun à prendre la parole et à s'impliquer. Pour que le CVS soit véritablement vivant, une attention doit être portée pour avoir des débats dynamiques et des informations claires pour tous.



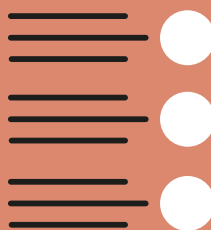
Un exemple de bonne pratique

Le jury a félicité le **Centre Hospitalier Intercommunal du Vercors Isère (CHIVI)** pour son projet.



Point infos

Le CVS c'est quoi ?



Nouvelle présidente du CVS



Jackie Liraud

Multi-établissements
médico-sociaux Centre Hospitalier
Intercommunal Vercors Isère (CHIVI)
Isère

Mode d'emploi: les élections du CVS

Grâce à des outils de communication simples, le **CHIVI** a mobilisé les personnes accompagnées et leurs proches autour de ses trois CVS (**ESSMS grand âge et handicap**). Lancée avant les élections, cette démarche a permis de faire connaître le CVS, d'encourager les candidatures et de clarifier son rôle au quotidien.



Objectifs

Sensibiliser les résidents et leurs proches au rôle du CVS, encourager les candidatures pour les élections et présenter l'équipe des membres élus.



Qui? Avec qui?

- Équipe de direction et secrétariat
- Équipe d'encadrement



Moyens

- **L'organisation**
Prévoir du temps dans le planning des professionnels (direction et secrétariat) pour travailler sur ces documents.
- **Matériels**
Papeterie pour imprimer, plastifier et poser les affiches.



Mise en œuvre

Création de documents communs aux 3 CVS avec un visuel simple, agréable et accessible à tous.

- Dépliant d'information général sur le CVS.
- Affiche explicative « Qu'est-ce que le CVS ? ».
- Affiche d'invitation, pour encourager les familles à contacter leurs représentants élus.
- Affiches de présentation des nouveaux membres élus.



Résultats

- **Une meilleure compréhension du CVS**
Les résidents et leurs proches ont compris l'utilité du CVS, comment s'y impliquer et comment contacter ses membres.
- **Des freins levés grâce aux animatrices**
L'accompagnement des animatrices lors de la diffusion des outils de communication a rassuré les usagers et facilité leur participation.
- **Une forte mobilisation pour les élections**

De nombreuses candidatures de résidents et des familles ont émergé.

- **Une visibilité renforcée sur le terrain**

L'installation de panneaux d'affichage uniformes et réservés au CVS dans chaque service d'hébergement a permis à chacun de le repérer facilement.

Exemple de présentation du CVS



C'est quoi ?

Une instance qui permet d'échanger sur la vie du site.



Pourquoi ?

Pour donner des avis et faire des propositions afin d'améliorer la vie quotidienne.



Avec qui ?

Les représentants élus des résidents, des familles, des professionnels et la direction.



Quand ?

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit 3 fois par an.



Comment participer ?

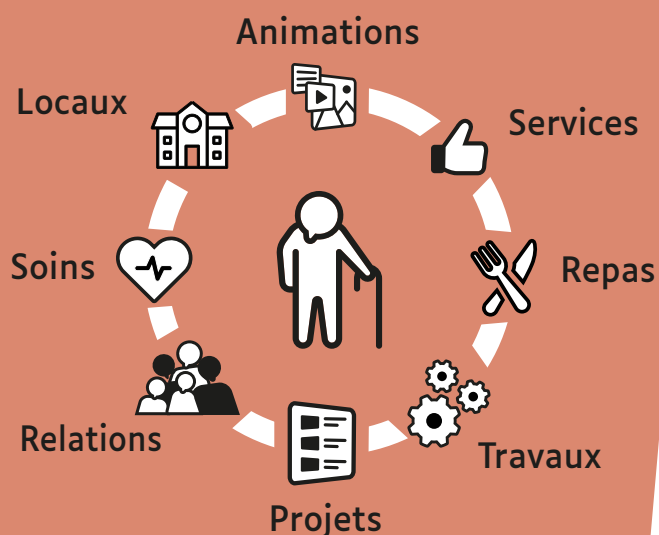
En participant aux prochaines élections.



Un exemple de bonne pratique

Le jury a félicité **EHPAD**
« La Bartavelle » pour son projet.

Les sujets abordés en CVS dans le règlement intérieur



EHPAD « La Bartavelle »
Centre Intercommunal d'Action
Sociale (CIAS) du Grand Annecy
Haute-Savoie

Le CVS en langage clair

En simplifiant ses documents et en adaptant leur lisibilité, l'établissement permet aux résidents, aux familles et aux élus de mieux comprendre les débats pour s'impliquer pleinement dans les décisions du quotidien.



Objectifs

Proposer des supports clairs et adaptés qui facilitent le suivi des décisions et aider chaque participant à comprendre son rôle et celui des autres.



Qui? Avec qui?

- Les membres du CVS :
représentants des résidents,
des familles et des professionnels.



Moyens

- **L'organisation**
Prévoir du temps dans le planning des professionnels et la chargée de projet au sein du CIAS du Grand Annecy pour travailler sur ces documents.



Mise en œuvre

- **Des fiches simples**

Elles expliquent clairement le rôle de chaque représentant.

- **Un règlement intérieur sur une seule page**

Il est très facile à lire grâce à des phrases courtes, des images simples (pictogrammes) et des textes écrits en grand.

- **Un nouveau modèle de compte-rendu plus visuel :**

- Une page pour chaque sujet.
- Des images pour comprendre tout de suite de quoi on parle.
- Trois parties claires : le sujet, la discussion et la décision.
- Une présentation aérée avec des textes écrits en grands caractères.



Résultats

- **Des rôles plus clairs**

Chacun sait précisément ce qu'il doit faire au sein du CVS.

- **Des comptes rendus simples à lire**

Ils sont faciles à comprendre, ce qui permet de suivre facilement les décisions prises.

- **Un règlement mieux adapté**

Les règles de fonctionnement du CVS correspondent mieux aux réalités et aux besoins de l'établissement.

- **Une participation facilitée**

Les résidents et les familles se sentent plus confiants et s'impliquent davantage pour donner leur avis.



Communiquer pour tous
Guide pour une information
« accessible »



D'autres bonnes idées à partager!

Préparer les élections du CVS

☐ **Présenter le CVS régulièrement**

Expliquer régulièrement son rôle aux résidents, aux familles et aux professionnels pour susciter des candidatures avant les élections.

☐ **Créer une fiche d'information accessible**

Rédiger un document court, écrit en gros caractères avec des pictogrammes qui va à l'essentiel.

☐ **Rassurer les futurs candidats**

Utiliser des exemples concrets d'actions passées pour montrer que le rôle d' élu est accessible et utile.

☐ **Inviter à des réunions d'essai**

Permettre aux proches et aux résidents d'assister à une réunion « pour voir » comment cela se passe.

☐ **Organiser un jeu de rôle**

Proposer une activité ludique pour faire découvrir le fonctionnement du CVS de manière amusante.

Donner des outils pour les nouveaux élus du CVS

- 1 Organiser une formation commune pour tous les nouveaux membres élus.
- 2 Distribuer des fiches pratiques sur ce que les élus peuvent faire et ce qui ne fait pas partie de leur rôle.
- 3 Lors de la première réunion, utiliser des exemples concrets de la vie quotidienne pour montrer quels sujets peuvent être abordés par le CVS.
- 4 Proposer aux élus de participer à d'autres réunions importantes de l'établissement.
- 5 Soutenir le président du CVS en l'aidant à préparer l'ordre du jour et à animer les réunions.
- 6 Encourager et soutenir les proches qui souhaitent se présenter au poste de vice-président.

Faire connaître les élus du CVS et expliquer comment les contacter



	Mr Joe
	Mme Dupont
	Mr Jean

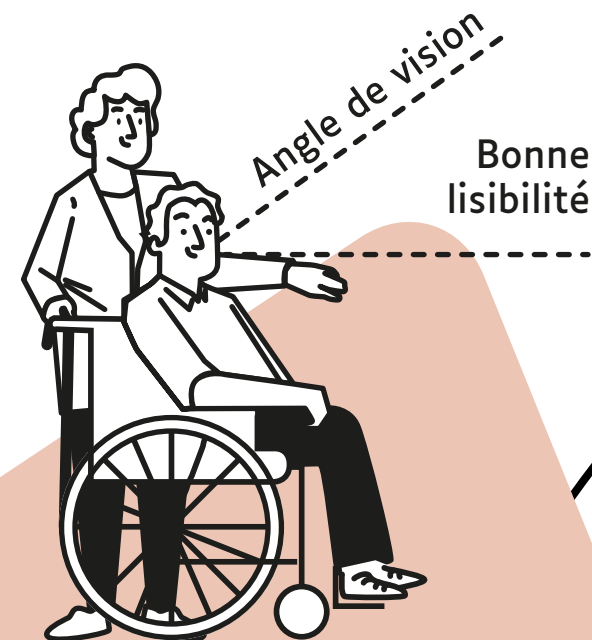
- ☐ **Organiser un « apéro d'accueil »**
Un moment chaleureux pour accueillir les nouveaux résidents, leurs familles et les nouveaux professionnels et expliquer le CVS et présenter les élus.
- ☐ **Créer une adresse e-mail pour le CVS**
Une boîte mail dédiée pour permettre aux familles et aux professionnels de contacter directement et facilement les représentants du CVS.
- ☐ **Aménager un espace CVS dans l'établissement**
Créer un lieu chaleureux et visible avec un panneau d'affichage pour les infos importantes, un coin de rencontre pour discuter et éventuellement mettre à disposition une boîte à idées.
- ☐ **Faire un trombinoscope**
Fabriquer un document facile à lire (un dépliant, une courte vidéo ou un diaporama) avec la photo des élus, leur numéro de chambre et leur contact.
- ☐ **Informers individuellement et collectivement**
Pour que tout le monde reçoive l'information on peut doubler les informations collectives avec des messages individuels.
- ☐ **S'adapter aux personnes accompagnées à domicile**
Les services d'aide à domicile peuvent créer un CVS, mais ce n'est pas obligatoire. En l'absence de CVS, des visites permettent de présenter aux usagers leurs droits et leurs moyens de participation.



D'autres bonnes idées à partager !

Faciliter l'accès aux documents du CVS

- ☐ **Créer une identité visuelle**
Adopter une charte graphique claire et un logo propre au CVS pour identifier rapidement les documents.
- ☐ **Multiplier les formats de diffusion**
Proposer les informations par écrit (individuel ou affiché), par oral (lecture) ou en vidéo.
- ☐ **Garantir l'accessibilité physique**
Fixer l'affichage à une hauteur visible par tous.
- ☐ **Optimiser les lieux d'affichage**
Choisir un endroit central et dégagé qui permet de prendre le temps de lire (éviter les zones de passage rapide comme les ascenseurs ou les panneaux surchargés).



Les hauteurs d'affichages

La hauteur idéale se trouve entre 1,40m et 1,70m du sol.

Laisser un espace libre permettant de s'approcher à moins d'un mètre.

Organiser les réunions

- **Anticiper et adapter**
Planifier toutes les rencontres et proposer la visioconférence pour faciliter la participation de chacun.
- **Structurer et alléger**
Commencer par la parole des usagers et diviser les sujets complexes en réunions courtes.
- **Adapter le format**
Privilégier des réunions brèves et utiliser des supports visuels pour respecter le rythme et l'attention de tous.
- **Soutenir les élus âgés**
Permettre la présence d'un tiers accompagnateur.

Les leviers et les freins



Ce qui facilite les démarches

- **Utiliser des outils d'animation**
Donner des outils aux professionnels pour bien mener les réunions.
- **Faire découvrir le CVS**
Inviter des personnes extérieures pour leur faire découvrir le CVS.
- **Montrer son utilité**
Partager des actions et des résultats lors des réunions pour montrer que le CVS est efficace.
- **Former les membres**
Soutenir les familles et les résidents pour qu'ils prennent la parole pour l'intérêt de tous, au-delà de leur situation personnelle.



Ce à quoi il faut faire attention

- **Le manque de temps des proches**
Peu disponibles en journée, ils ont du mal à s'impliquer.
- **Une organisation qui varie selon le public**
Elle dépend du lieu de vie et de l'autonomie des personnes âgées.
- **Des difficultés à participer et à suivre le rythme**
Les troubles de la mémoire, de la parole ou de la compréhension compliquent l'implication des résidents.



Résumé simplifié



La loi dit qui peut faire partie du CVS.
C'est important d'expliquer :

- Le rôle de chacun dans le CVS.
- Les sujets que le CVS peut aborder.
- Les questions qui concernent tout le monde.

Par exemple une question sur les animations, les règles de vie.



C'est important que l'établissement utilise des moyens pour communiquer facilement :

- Avec des affiches ou des documents en gros caractères et des illustrations.
- Avec des fiches explicatives sur les rôles de chacun, le règlement intérieur.
- Avec des temps de restitution orale de l'information ou des vidéos.



C'est important que :

- La réunion du CVS soit préparée à l'avance.
- La réunion commence par les questions des personnes accompagnées.
- La réunion soit animée par quelqu'un qui suit une charte d'animation.
- La réunion ne dure pas longtemps.
- Le CVS prévoit des réunions spéciales si une question est importante.
- Une aide soit prévue pendant la réunion si des personnes ont des difficultés de communication.



Le CVS peut demander à la direction d'avoir un endroit à lui :

- Pour se réunir
- Pour mettre des affiches
- Pour mettre une boîte aux lettres



Mes notes et bonnes idées

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thème

2



En savoir plus :
**Recueillir le point
de vue des personnes
âgées atteintes
de troubles
neurocognitifs
modérés à sévères**



Thème 3

Le CVS recherche et prend en compte la parole des personnes accompagnées

Un exemple de bonne pratique p.28

D'autres bonnes idées à partager ! p.32

Les leviers et les freins p.33

Résumé simplifié et notes p.34

Donner la parole aux personnes accompagnées est la mission principale du CVS.

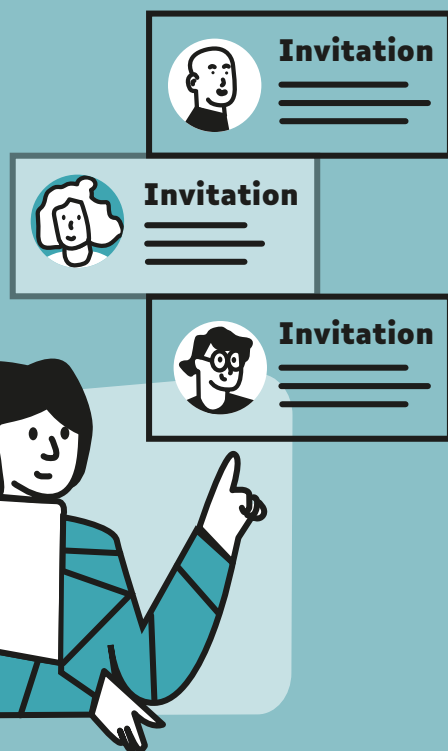
Pour que chacun puisse s'exprimer, quels que soient son degré d'autonomie ou ses difficultés de communication, le CVS et l'ESSMS doivent mettre en place des outils et des méthodes adaptés. L'objectif est simple : recueillir l'avis de tous pour nourrir les débats collectifs.

Même si certains sièges de représentants sont vides au sein du CVS, l'établissement a l'obligation de trouver des solutions pour que la voix des personnes et de leurs familles soit toujours entendue, respectée et prise en compte.



Un exemple de bonne pratique

Le jury a félicité **l'EHPAD**
« Le Bon Repos » pour son projet.



EHPAD « Le Bon Repos »
Itinova

Ain

Recueillir la parole des personnes âgées

Malgré l'absence de représentants élus parmi les résidents de l'EHPAD, l'établissement a ajusté le fonctionnement du CVS afin que l'expression collective reste garantie et active.



Objectifs

- Inviter directement les résidents à participer à une réunion du CVS afin de garantir leur expression malgré le manque de représentants.
- Ouvrir la réunion à tous pour venir voir et mieux se rendre compte de ce qu'est un CVS.
- Encourager les résidents à se présenter aux prochaines élections.



Qui? Avec qui?

- L'animatrice.
- La directrice.
- L'ensemble des personnes accompagnées.



Moyens

Temps de travail de la directrice et mobilisation de l'animatrice pour le relais de proximité auprès des résidents.



Mise en œuvre

- **Information et invitation**

L'animatrice présente le CVS de manière simple et conviviale. Elle invite les résidents à venir découvrir une séance librement, sans engagement.

- **Recherche de candidats**

La réunion se déroule comme d'habitude, mais intègre un moment spécifique pour présenter le rôle des représentants et les élections.

- **Suivi de la réunion**

La directrice envoie un courrier de remerciement aux participants, accompagné du compte-rendu de la séance.

- **Prochaine étape**

La prochaine réunion du CVS reste ouverte à tous les résidents volontaires qui veulent essayer, avant l'organisation officielle des élections.



Résultats

- **Une forte participation**

Un quart des résidents a assisté à la réunion aux côtés des membres habituels du CVS.

- **Un rôle mieux compris**

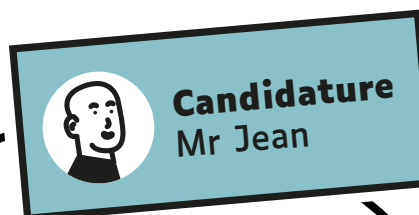
Les participants ont désormais une meilleure compréhension du rôle et des objectifs du CVS.

- **Des échanges riches et ordonnés**

La rencontre s'est déroulée normalement en respectant l'ordre du jour. Les résidents ont pu s'exprimer facilement et donner leur avis sur les sujets collectifs de l'établissement.

- **Une nouvelle candidature**

Un résident s'est proposé comme candidat pour les prochaines élections des représentants.





Un exemple de bonne pratique

Le jury a félicité **l'EHPAD**
« Les 5 Sens » pour son projet.



Le café des familles

EHPAD « Les 5 Sens »
CHU de Clermont Ferrand
Puy de Dôme

Recueillir la parole des proches

Avec le soutien de l'établissement, représentante des familles élue au CVS met en place des permanences régulières. Ces temps d'échange permettent de recueillir les avis, les suggestions et questions des proches et familles des personnes accompagnées.



Objectifs

- Porter la voix des familles au CVS pour défendre l'intérêt des résidents.
- Relayer les questions et suggestions auprès du CVS et de la direction pour améliorer le quotidien des personnes accompagnées (soins, hébergement).
- Veiller à faciliter l'information et à soutenir les aidants.



Qui? Avec qui?

- La représentante des familles.
- Les familles.
- La directrice.



Moyens

- **Humains**
Temps personnel de la représentante des familles.
- **Matériels**
Collations et bureau mis à disposition.



Mise en œuvre

Mise en place du « Café des familles du CVS ».

- **Élection et cadrage du projet**

Une nouvelle représentante des familles est élue pour siéger au CVS. Elle rencontre la direction du site pour présenter et valider le projet.

- **Mobilisation et soutien de l'établissement**

Les équipes de soins informent les familles du projet et le service communication réalise une campagne d'affiche autour de cet espace avec les informations pratiques.

- **Lancement et soutien logistique**

La direction met à disposition un espace dédié, des collations et la représentante des familles s'équipe d'un badge pour être clairement identifiée.

- **Rédaction d'un compte rendu**

La représentante des familles rédige un compte rendu anonymisé qui aide à préparer l'ordre du jour du prochain CVS.



Résultats

- **Un espace de dialogue et d'information identifié**

Ces temps de rencontre sont devenus un véritable repère pour recueillir les besoins des familles.

- **Une démarche à l'écoute des familles**

Les jours et horaires d'accueil ont été réadaptés, en concertation directe avec les familles.

- **Des impacts et projets concrets avec le CVS**

L'écoute du terrain a permis de faire ressortir des sujets concrets à traiter en CVS :

- Sécurité : Lancement d'une campagne de sensibilisation et de lutte contre les vols.
- Vie sociale : Réflexion engagée pour mieux intégrer les familles aux activités proposées par l'animation.
- Qualité de vie : Travail mené sur l'amélioration continue des prestations hôtelières.



D'autres bonnes idées à partager !

Assurer un cadre sécurisant pour les réunions en groupe de recueil de la parole à l'oral

- ☐ Développer les compétences et la posture des animateurs, notamment pour interagir avec les personnes ayant des besoins spécifiques (formations, outils, ...).
- ☐ Identifier des profils clés au sein de l'établissement (psychologues, soignants, bénévoles, proches) et leur fournir une charte pratique d'animation.
- ☐ Utiliser des outils de médiation ludiques et visuels (photolangage, jeux) pour stimuler et faciliter la prise de parole.
- ☐ Laisser à chacun la possibilité de s'exprimer sans révéler son identité.

Montrer concrètement à quoi sert le CVS pour inciter les personnes à s'exprimer

- ☐ Libérer la parole demande du temps. Pour inciter chacun à s'exprimer, il est bon de prévoir des retours sur les remarques et propositions formulées.
- ☐ Inscrire dans les comptes-rendus de réunion l'avancée des projets et les thématiques abordées.
- ☐ Veillez à couvrir l'ensemble des sujets qui concernent la vie collective.
- ☐ Rediriger les demandes personnelles vers les bons interlocuteurs.
Si un problème individuel revient souvent, le transformer en sujet collectif à intégrer à une réunion du CVS.

Recueillir la parole grâce à une mini-enquête

Organiser le recueil de la parole de manière individuelle par des mini-enquêtes :

- ☐ Créer un modèle simple pour identifier thèmes abordables en CVS.
- ☐ Permettre à chacun de répondre facilement
- ☐ Envoyer la mini-enquête à l'avance, pour que le président s'inspire des réponses pour construire l'ordre du jour du CVS.
- ☐ Demander dès l'entrée, l'accord des personnes accompagnées d'être sollicitées pour participer.

Les leviers et les freins



Ce qui facilite les démarches

- **Mobiliser les acteurs clés**
Impliquer les élus du CVS sur le terrain et s'appuyer sur des professionnels moteurs.
- **Instaurer la régularité**
Planifier des enquêtes régulières et diffuser leurs résultats à tous.
- **Valoriser la parole**
Montrer que chaque avis est écouté pour encourager la participation.



Ce à quoi il faut faire attention

- **Anticiper la charge de travail**
Prévoir le temps et les compétences pour l'analyse des données.
- **Respecter le cadre éthique et inclusif**
Obtenir l'accord des personnes pour les contacter et inclure toutes les familles, même éloignées.
- **Créer un climat de confiance**
Lever explicitement la peur des représailles chez les usagers et leurs proches.



Résumé simplifié



Le CVS doit chercher les avis :

- De toutes les personnes accompagnées.
- Des familles.
- Des professionnels.

Le CVS formule des propositions et des avis pour améliorer le fonctionnement de l'établissement.



Même si les personnes ont des difficultés de communication.



Le CVS doit donner des informations aux personnes âgées et à leurs familles. Le CVS doit expliquer ce qu'il a fait avec leurs idées et leurs avis. Cela permet de montrer ce que le CVS peut faire pour les personnes.



Le CVS peut demander aux personnes de donner leurs idées ou leurs questions :

- Dans une boîte aux lettres.
- Dans un cahier.
- Pendant une réunion.
- Pendant un temps convivial.
- En entretien individuel, avec l'aide de quelqu'un.
- Avec une mini-enquête qui liste les thèmes que peut aborder le CVS.

Chaque personne a le droit de donner son avis sans dire son nom. C'est ce qu'on appelle l'anonymat.



Mes notes et bonnes idées

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Le CVS, un acteur de la démarche qualité de l'établissement

Un exemple de bonne pratique	p.38
D'autres bonnes idées à partager !	p.40
Les leviers et les freins	p.43
Résumé simplifié et notes	p.44

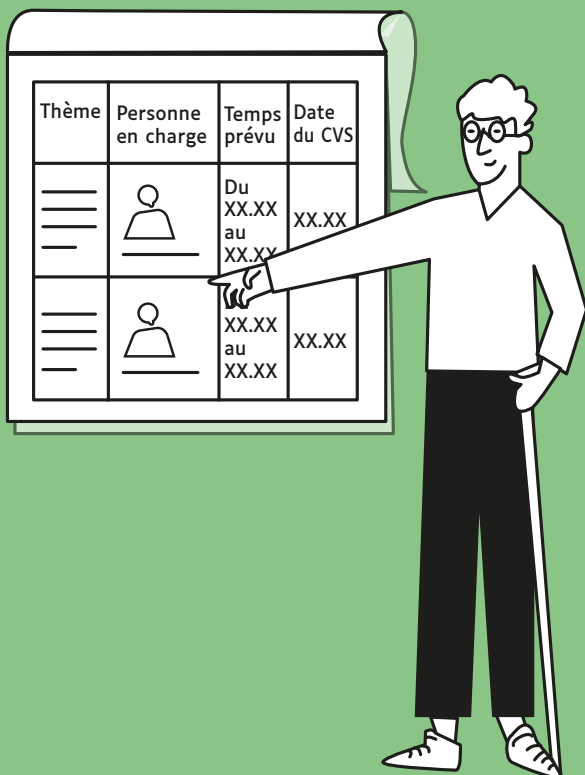
Le CVS est indispensable pour faire progresser la qualité de l'établissement. Il a plus qu'un rôle de consultation, il participe concrètement à la construction du projet de la structure, aux évaluations et à la lutte contre la maltraitance.

Le CVS suit les actions entreprises et doit être tenu au courant de tout problème ou changement qui modifie la vie quotidienne. En cas de difficulté individuelle, le président du CVS oriente vers les solutions et les aides prévues par la loi pour faire respecter ses droits. Une enquête de satisfaction annuelle vient mesurer l'expérience des résidents.



Un exemple de bonne pratique

Le jury a félicité **l'EHPAD**
« Les Ancolies » pour son projet.



EHPAD « les Ancolies »
CIAS du Grand Annecy
Haute Savoie

Le suivi des actions du CVS

Pour aider toutes les personnes accompagnées à suivre les actions de l'établissement, le CVS utilise désormais des tableaux simples, des icônes et de grands caractères. Cette démarche permet à chacun de comprendre rapidement ce qui change au quotidien.



Objectifs

Suivre et rendre visibles les décisions du CVS pour prouver son efficacité et donner envie à chacun de s'engager.



Moyens

- **L'organisation**
Prévoir du temps dans le planning des professionnels et de la secrétaire du CVS.



Qui ? Avec qui ?

- Les membres du CVS.
- L'ensemble des résidents et familles.
- Les professionnels.



Mise en œuvre

- **Création d'un tableau de suivi simple**
Il détaille l'état d'avancement de chaque action pour enrichir le rapport annuel du CVS.
- **Intégration de la parole des résidents**
Les actions viennent systématiquement de leurs temps d'échanges nommés les « cafés philo ».
- **Présentation et mise à jour à chaque CVS**
Informe des progrès accomplis sur chaque action



Résultats

- **Des réponses et des actions concrètes**
Toutes les propositions ont un suivi garanti, ce qui renforce la confiance dans l'efficacité du CVS.
- **Une parole reconnue et valorisée**
Les idées des personnes âgées et des familles sont concrétisées, ce qui encourage leur engagement.

Exemple de tableau de suivi des actions du CVS

Thème	Actions décidées	État
 Repas du soir	Eviter le gaspillage en observant les plateaux avant/après les repas et optimiser les quantités. Reporter le sujet du gaspillage du pain après avoir fait la première observation.	 
 Rendez-vous personnels	Mettre des mots individualisés pour rappeler les rendez-vous personnels.	
 Information aux professionnels	Rappeler aux professionnels de tracer les actes dans le logiciel pour éviter les oublis ou les doublons.	 Maintenir l'action au long terme



D'autres bonnes idées à partager !

Impliquer le CVS dans la démarche qualité de l'établissement

- **Harmoniser les Ordres du Jour (ODJ) et Comptes Rendus (CR)**

Utiliser des modèles types intégrant un point d'ODJ « Qualité » pour aider les membres à formuler des propositions.

- **Organiser des réunions ciblées**

Créer des groupes de travail dédiés aux projets clés (projet d'établissement, livret d'accueil, évaluation...).

- **Adapter la communication**

Préférer un langage accessible et un format facile à lire (gros caractères, exemples concrets...).

Suivre et mesurer le déploiement des projets

- ☐ Remplir le tableau de suivi des idées des personnes accompagnées avec les informations clés (thème, objet, responsable, délais...) en utilisant des pictogrammes pour faciliter la lecture.
- ☐ Mettre à jour le tableau avant chaque réunion et le présenter en début de séance pour faire le point sur l'avancement.
- ☐ Garantir des réponses rapides de la direction pour encourager le CVS à proposer et porter des projets.

Diffuser les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction

- Présenter les chiffres clés et quelques témoignages au CVS, aux résidents, aux familles et aux professionnels.
- Varier les formats pour rendre l'information accessible à tous (oral, vidéo, supports visuels).
- Bâtir un plan d'action avec le CVS à partir des résultats sur les sujets qui relèvent de ses compétences.



Participer à la démarche du recueil de la satisfaction obligatoire des personnes accompagnées



Consulter les **Recommandations de la Haute Autorité de Santé sur le recueil de la satisfaction**

Concevoir le recueil de la satisfaction

- Organiser une réunion CVS dédiée pour définir la méthode et le cadre du projet.
- Analyser les anciennes enquêtes pour améliorer le format et les questions.
- Prévoir un recueil adapté aux résidents, aux familles et aux professionnels.
- Sélectionner 1 à 2 thématiques ciblées pour obtenir des retours utiles et concrets.
- Rédiger des questions simples et ouvertes.
- Faire valider ou tester le questionnaire auprès de quelques résidents, familles et professionnels avant sa diffusion.

Recueillir les réponses par différents moyens

- Faire appel à des intervenants extérieurs ou internes en veillant à la neutralité.
- Proposer des entretiens individuels, des échanges en groupe ou une aide au remplissage selon les besoins.
- Proposer des supports en gros caractères, en FALC ou au format numérique.
- S'appuyer sur des outils existants (logiciel d'enquête adapté au secteur médico-social).
- Profiter des entretiens individuels pour identifier de futurs membres pour le CVS.

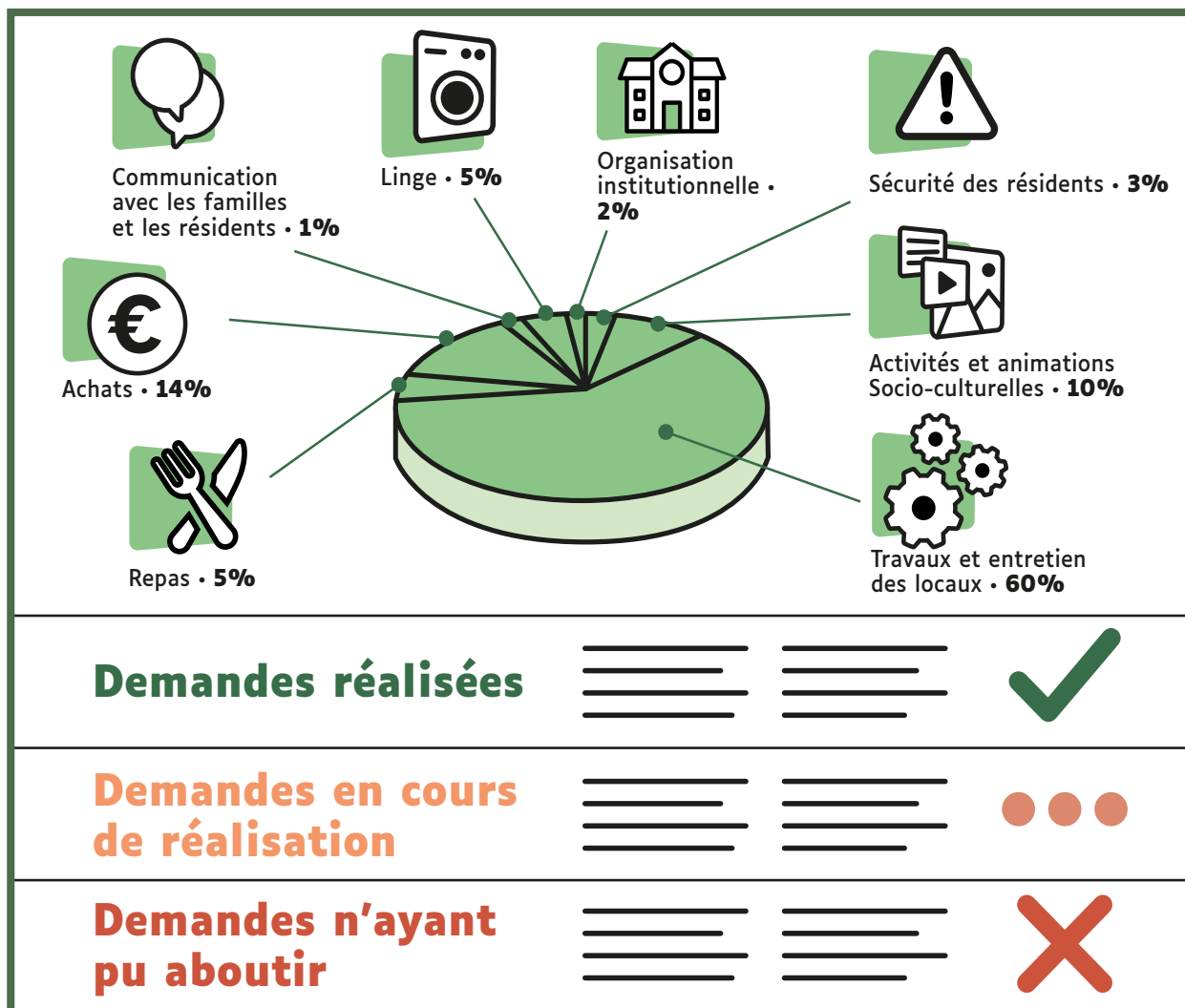


D'autres bonnes idées à partager!

Rendre compte en CVS de la démarche qualité

- ☐ Rédiger un rapport d'activité annuel en s'appuyant sur les tableaux de suivi pour montrer l'impact du CVS sur la démarche qualité.
- ☐ Produire une version simplifiée et illustrée pour rendre l'information accessible à tous.
- ☐ Informer les personnes âgées et les familles avec des affiches dans l'établissement et un espace fixe dans la gazette.
- ☐ Afficher le suivi des projets dans les salles de pause du personnel.
- ☐ Présenter le rapport annuel simplifié aux nouveaux résidents dès leur arrivée.

Exemple de présentation du rapport d'activité du CVS



Passer de la plainte individuelle à l'action collective

- Former les membres du CVS sur l'analyse des demandes individuelles et les voies de recours.
- S'appuyer sur le recueil des plaintes individuelles pour proposer des actions d'amélioration globales.
- Analyser à chaque réunion du CVS les événements indésirables et les retours d'expérience pour définir un plan d'action.
- Mobiliser le président du CVS pour communiquer sur les voies de recours individuelles.

Les leviers et les freins



Ce qui facilite les démarches

- **Outils et formations adaptés**
Utiliser des supports de médiation et former les équipes à la communication adaptée et à la reformulation.
- **Diversité des acteurs relais**
S'appuyer sur des profils variés (animateurs, psychologues, bénévoles, représentants des usagers) pour faciliter la parole.
- **Priorisation de la démarche**
Faire du temps dédié au recueil de la parole une véritable priorité.



Ce à quoi il faut faire attention

- **Biais des résultats et anonymat**
Veiller à l'anonymat pour éviter la crainte de représailles, et prendre en compte les biais d'analyse (faible participation, réponses rédigées par la famille plutôt que le résident, influence...).
- **Besoin d'actions concrètes et assurer le suivi**
Traduire rapidement les retours en améliorations visibles pour prouver l'intérêt de la démarche. Assurer le suivi et la continuité de la démarche malgré la rotation du personnel.

Résumé simplifié



Le CVS peut donner son avis sur le fonctionnement de l'établissement. Il peut donner des idées pour augmenter la qualité des services.



La qualité ça veut dire regarder ce qui fonctionne bien.

Par exemple :

- Le respect des droits et des libertés.
- La bientraitance.
- Les animations.
- L'organisation des services.



La qualité ça veut dire aussi regarder ce qui fonctionne mal et essayer de trouver des solutions.

Par exemple :

- Les accidents.
- Le manque de respect.
- Les situations à risques.



Les personnes du CVS peuvent être formées à la qualité. C'est important que le CVS suive les actions pour savoir si les projets avancent bien.



Le CVS peut avoir un tableau pour voir :

- Ce qui va bien et ce qui va mal.
 - Ce qui a été fait et ce qui n'a pas été fait.
- Pour que les accompagnements se passent bien dans l'établissement



Chaque année, le CVS écrit un rapport d'activité.

Ce rapport explique tout ce que le CVS a proposé et fait pendant l'année. Grâce à ce document, tout le monde est informé :

- Les personnes accompagnées
- Les familles
- Les professionnels



Chaque année, l'établissement doit demander si les personnes âgées sont satisfaites.

Tout le monde a le droit de s'exprimer.
Les avis aident l'établissement à s'améliorer.



Le CVS aide à organiser ce recueil d'avis.
Le CVS vérifie que :

- Les moyens choisis sont bien adaptés.
- Tous le monde peut parler librement et en toute sécurité.



C'est bien quand il y a plusieurs manières de donner son avis :

- En groupe pendant des réunions avec d'autres personnes.
- Par écrit en répondant au questionnaire.
- Pendant un entretien individuel.



Mes notes et bonnes idées

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Thème 5

Le CVS, ouvert sur son environnement

Un exemple de bonne pratique p.48

D'autres bonnes idées à partager! p.50

Les leviers et les freins p.51

Résumé simplifié et notes p.52

Le CVS ne se limite pas seulement à ce qui se passe à l'intérieur de l'établissement mais est invité à s'ouvrir sur l'extérieur.

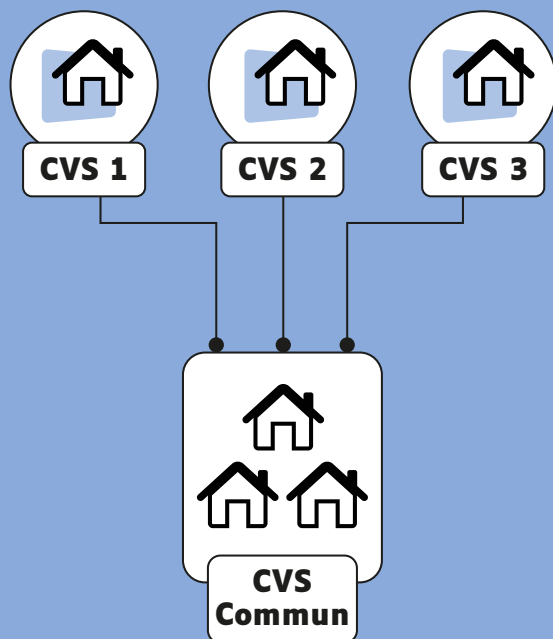
L'idée est de créer des liens avec des partenaires extérieurs pour que le CVS devienne un acteur important pour la défense des droits et ouvre l'établissement sur son environnement.

Dans les faits, les activités des ESSMS du grand âge s'inscrivent facilement dans des projets avec des partenaires extérieurs mais ici c'est bien l'ouverture du CVS qui est souhaitée.



Un exemple de bonne pratique

Le jury a félicité le **Centre Hospitalier Intercommunal Vercors Isère (CHIVI)** pour son projet.



Multi-établissements
médico-sociaux - CHIVI
Isère

Un CVS par site et un CVS commun

Malgré la fusion de ses établissements, le **CHIVI** a fait le choix de maintenir 3 CVS autonomes. Si chaque site conserve ses propres élus et réunions, les membres se regroupent une à deux fois par an en « CVS commun » pour travailler sur des sujets partagés.



Objectifs

Être à l'écoute et répondre aux besoins des résidents et de leur famille, dans tous les établissements.



Moyens

- **CVS commun**
Temps et frais de déplacement pour les membres des CVS.
- **CVS locaux**
Temps et frais de déplacement pour la direction et les professionnels.



Qui? Avec qui?

- Équipe de direction
- Équipe d'encadrement
- Équipes pluriprofessionnelles dans les services d'hébergements
- Résidents
- Proches et familles
- Secrétariat



Mise en œuvre

Détail de l'organisation des CVS au sein du CHIVI :

- **Maintien de 3 CVS distincts (1 par site)**
Élections et membres propres à chaque établissement pour respecter leurs spécificités.
- **Garder les spécificités de chaque site et animer environ 7 à 8 réunions par an**
 - 6 réunions locales : 2 réunions par site (1 par semestre).
 - 1 à 2 réunions communes appelées « CVS Commun » : regroupement de tous les élus des 3 sites pour travailler sur des sujets transversaux (ex. Démarche qualité, dossiers partagés).



Résultats

Avant la fusion il y avait 3 CVS indépendants. Après la fusion, le CHIVI a mis en place une organisation à deux niveaux complémentaires.

- **Les 3 CVS locaux**
Ils répondent rapidement aux besoins et projets spécifiques de chaque lieu de vie et permettent aux résidents d'exprimer leurs avis plus facilement dans leur environnement familial.
- **Le CVS commun**
Il harmonise les pratiques et diffuse les meilleures idées d'un site à l'autre tout en respectant l'identité de chacun.

Cette organisation permet de traiter efficacement aussi bien les sujets du quotidien propre à un site que les enjeux généraux qui concernent tout le monde.



D'autres bonnes idées à partager !

Travailler avec d'autres CVS

- Créer des formations communes.
- Échanger des bonnes pratiques et construire des outils ensemble.
- Créer des outils partagés pour améliorer les méthodes de travail

Développer les liens entre CVS et municipalités

- ☐ Impliquer les membres du CVS dans les événements de la commune pour favoriser une société plus inclusive.
- ☐ Demander de l'aide financière ou matérielle aux mairies pour réaliser les projets validés par le CVS.
- ☐ Siéger dans les commissions municipales (cantine, transports) pour partager les besoins et améliorer les services publics locaux.

Élargir la participation au CVS dans le respect du cadre légal

- Ouvrir les réunions aux institutions partenaires (mairie, ARS, collectivités locales CDCA...).
- Intégrer les bénévoles présents dans la structure et les représentants de santé.
- Proposer la visioconférence.

Impliquer le CVS dans la vie locale et citoyenne

- 1 Organiser des portes ouvertes et participer aux événements du territoire.
- 2 Célébrer des temps forts dédiés au grand âge (ex. Semaine Bleue) et créer des échanges avec les crèches, écoles et collèges.
- 3 Sensibiliser les commerçants et collaborer avec les associations et bénévoles pour proposer des activités variées (jardinage, ateliers, sorties).

Développer les partenariats avec le secteur de la santé et de la gérontologie

- ☐ Échanger régulièrement et partager des projets avec les acteurs locaux.
- ☐ Inviter des représentants des usagers aux CVS et des élus du CVS à la commission des usagers des hôpitaux partenaires.
- ☐ Organiser des actions communes tournées vers le grand public.
- ☐ Proposer à un membre du CVS d'intégrer le conseil de surveillance (si le site est rattaché à un hôpital public).

Les leviers et les freins



Ce qui facilite les démarches

- **Engagement des membres**
L'implication active des élus du CVS et des familles insuffle une vraie dynamique aux échanges.
- **Ancrage territorial**
La bonne intégration de l'EHPAD dans son environnement local favorise des projets motivants pour les résidents.
- **Mobilisation des réseaux des proches**
Les familles utilisent leurs propres contacts pour créer du lien et organiser de nouvelles actions.



Ce à quoi il faut faire attention

- **Risque de déséquilibre au CVS**
Accueillir trop d'intervenants extérieurs risque de faire passer au second plan la parole des personnes âgées et de leurs proches.
- **Obstacles aux projets et sorties extérieurs**
Le manque de ressources (personnel, budget, temps) combiné à des difficultés de mobilisation freine le développement d'activités hors de l'EHPAD.



Résumé simplifié



Le CVS peut inviter des personnes qui ne travaillent pas et ne vivent pas dans l'établissement (par exemple des personnes de la mairie).

- Cela permet de savoir ce qui se passe dans la ville.
- Attention : il doit toujours y avoir assez de personnes âgées et de familles lors des réunions pour que les votes soient valables.



Les personnes élues au CVS peuvent rencontrer les membres d'autres CVS pour :

- Apprendre de nouvelles choses ensemble.
- Échanger des idées.
- Faire des projets avec plusieurs établissements.



Le CVS peut faire des actions avec la mairie ou avec les écoles de la ville.

Ces actions permettent de :

- Expliquer ce qu'est le CVS.
- Donner son avis sur ce qui est prévu pour les personnes âgées dans la ville.
- Faire se rencontrer des personnes de tous les âges (enfants, jeunes et personnes âgées).



Mes notes et bonnes idées

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Thème 6

Les autres formes de participation et d'expression

Un exemple de bonne pratique p.56

D'autres bonnes idées à partager ! p.58

Les leviers et les freins p.59

Résumé simplifié et notes p.60

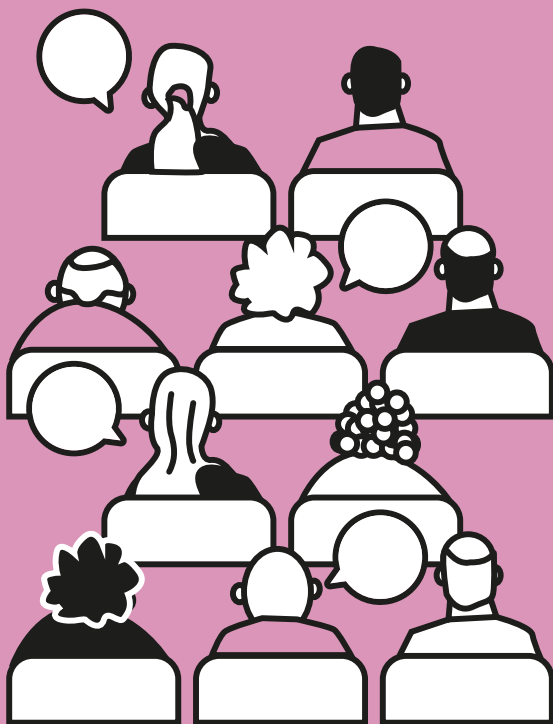
Au-delà du CVS, la loi encourage les établissements à multiplier les moyens d'écouter et d'impliquer les personnes accompagnées ainsi que leurs familles.

Cette démarche devient essentielle lorsque la structure n'est pas légalement tenue d'organiser un CVS ou quand un manque de représentants élus empêche son fonctionnement normal. Pour garantir le respect du droit à l'expression dans ces situations, la loi propose des alternatives concrètes comme l'organisation de groupes d'expression ou la réalisation régulière d'enquêtes de satisfaction.



Un exemple de bonne pratique

Le jury a félicité la **Cité Rambaud** pour son projet.



Cité Rambaud,
résidence autonomie Saint-Exupéry
Association OVE Plenior
Rhône

Espaces d'expression variés et inclusifs

Le contexte de la COVID a mis en évidence la nécessité de donner la parole à chaque résident, afin que le droit à la participation soit réel. C'est ainsi que sont nées les assemblées. Réunissant personnes accompagnées, proches, professionnels et bénévoles, elles garantissent une écoute inclusive, relayée par une gazette et un journal oral.



Objectifs

Permettre à l'ensemble des résidents de s'informer, d'échanger et de voter sur des décisions qui les concernent



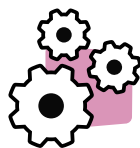
Moyens

Temps et implication de la direction, des membres du CVS, des résidents du comité de rédaction et de l'artiste crieuse-publique.



Qui? Avec qui?

- Pour l'assemblée collective :
 - Tous les résidents (y compris majeurs protégés).
 - Les proches.
 - Les professionnels et partenaires extérieurs.
 - Les membres cooptés (veille citoyenne, crieuse publique).
 - Direction.
- Pour les CVS :
 - Les membres élus.



Mise en œuvre

- **Assemblées collectives régulières**

Ouvertes à tous avec droit de vote pour exprimer ses idées, participer activement et défendre ses droits.

- **« La Criée »**

Réunion hebdomadaire animée par une « crieuse publique » pour favoriser la créativité et le débat.

- **Journal participatif « Le Villeurbannais libéré »**

Outil d'expression pour créer du lien et encourager les rencontres.

- **Communication accessible**

Supports d'information adaptés (affichages clairs, comptes-rendus simplifiés).

- **« Café solidaire »**

Hall d'entrée aménagé en place publique pour se retrouver autour d'une boisson conviviale.

- **Le CVS**

Instance officielle créée en 2024 (intégrant des membres externes) pour pérenniser la représentation des résidents.



Résultats

En complément du CVS, les initiatives mises en place ont permis d'observer :

- **Une forte implication**

Mobilisation active des résidents et de leurs proches.

- **Une autonomie renforcée et un pouvoir d'agir**

Expression libre, valorisation des compétences.

- **Un climat social apaisé**

Prévention de l'isolement et développement du sentiment d'appartenance.

- **Une dynamique collective renforcée**

Promotion de la solidarité, de la connaissance mutuelle et de l'inclusion.

- **Une gouvernance démocratique**

Partage des responsabilités, processus de vote collectif et intégration des personnes majeures protégées.

- **Une communication accessible**

Expression facilitée grâce à des outils adaptés et des modalités de vote élargies.



D'autres bonnes idées à partager!

Encourager la participation des personnes âgées et de leur proches par la convivialité

- ☐ Planifier des temps forts (Fête de l'EHPAD, Semaine bleue) via le CVS et/ou avec des groupes de travail dédiés.
- ☐ Échanger avec les personnes âgées et leurs familles sur des sujets concrets (restauration, animations, vie de l'établissement).

Soutenir la participation avec d'autres personnes ressources

- 1 Valoriser le binôme psychologue / animateur.
- 2 S'appuyer sur la proximité des animateurs.
- 3 Animer des échanges soignants / personnes accompagnés à l'aide d'outils de médiations.
- 4 Investir les lieux de parole hors CVS (cafés citoyens, réunions aidants/aidés, commissions).

Collecter la parole

- Mettre à disposition un cahier pour noter ce qui se dit au quotidien.
- Faire animer les permanences par des proches ou des personnes âgées volontaires.
- Mobiliser des bénévoles pour aider les personnes âgées à formuler des demandes à l'écrit.

Impliquer les familles

- Organiser des espaces d'expression lors de la fête de l'EHPAD.
- Réserver des sièges ou accorder un temps de parole au CA.
- Intégrer une rubrique pour les familles dans la gazette.

Aller plus loin

La démocratie en EHPAD



Favoriser la participation de toutes et tous

- ☐ Organiser des assemblées plénières régulières pour habituer les personnes à communiquer.
- ☐ Proposer aux personnes âgées des ateliers d'échange ouverts à tous, sur la base du volontariat.
- ☐ Mettre en place des cafés citoyens sur des sujets précis (la bientraitance, la vie en collectivité...).

Les leviers et les freins



Ce qui facilite les démarches

- **Climat de confiance**
Établir des relations solides entre les résidents et les professionnels.
- **Engagement managérial**
Allouer le temps et les moyens humains nécessaires au projet.



Ce à quoi il faut faire attention

- **Garder une trace des échanges à l'oral**
Formaliser et conserver une trace écrite de la parole recueillie lors des échanges.
- **Composer entre les besoins de chacun**
Concilier les demandes individuelles avec la dynamique collective.
- **Respect du libre choix**
Proposer la participation comme un droit, sans jamais l'imposer.



Résumé simplifié



Quand il n'y a pas de CVS
c'est important de trouver d'autres
espaces pour recueillir l'avis de tout
le monde sur le fonctionnement
de l'établissement.



Les personnes accompagnées peuvent
donner leur avis et poser leurs questions :

- Pendant une réunion organisée exprès.
 - Pendant des activités.
 - Avec une boîte aux lettres.
 - Pendant des moments sympathiques.
- Par exemple des cafés citoyens.



Donner son avis n'est pas une obligation.
Chacun a le choix de poser
ou pas ses questions.
Chacun a le choix de participer si il veut.



Il est facile de parler avec :

- Les animatrices.
- Les bénévoles.
- Les psychologues.

C'est important que ces personnes :

- Apprennent à bien écouter.
- Utilisent des outils adaptés
pour communiquer.
- Respectent des règles claires.



L'établissement peut organiser
des visioconférences pour les familles
qui habitent loin.



Mes notes et bonnes idées

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Méthodologie du projet



Consulter l'appel à participation

Le comité de pilotage

a adopté 2 façons de recueillir les bonnes pratiques des CVS en 2025

1

Le comité de pilotage est composé :

- Bénévoles issus d'associations membres de France Assos Santé (AFTC, APF France Handicap, UNAPEI ARA, APAJH01, UNAFAM)
- Bénévoles issus d'associations avec une expertise médico-sociale (association FAREE, GEM l'itinérant, Ain-ter CVS)

Animé par les salariés de France Assos Santé Auvergne Rhône Alpes

L'appel à participation

« CVS nos bonnes pratiques! »

- Un jury a été composé comme un CVS : c'est « le jury CVS PA » : il regroupait des résidents d'EHPAD, des professionnels d'EHPAD, des représentants des familles, des professionnels, des structures et associations gestionnaires et des invités.
- Le « jury CVS PA » a lancé un appel à participation « CVS, nos bonnes pratiques! » du 18 juin 2025 au 30 septembre 2025. Pour être accessible à tous, il a été publié sous différents formats notamment en diaporama gros caractères et en vidéo.
- Les CVS intéressées pouvaient participer et présenter leurs expériences de fonctionnement de CVS.
- Le jury a examiné 14 candidatures et a choisi de valoriser 6 CVS en s'appuyant sur des critères précis. Les récompenses ont été distribuées lors d'un événement régional en novembre 2025.

Les ateliers collaboratifs



**Consulter
l'article sur
l'événement**

2

En novembre 2025, une rencontre régionale a eu lieu sur le thème : « La voix des personnes âgées accompagnées en établissement médico-social ».

Une conférence / débat a eu lieu le matin et des ateliers l'après-midi. Lors des ateliers, plus de 50 personnes (personnes accompagnées, familles, professionnels et bénévoles) se sont réunies pour échanger au sein de 6 ateliers de travail. Ensemble, ils ont partagé leurs meilleures idées et solutions pour améliorer le fonctionnement des CVS.



3

Ce qu'il faut retenir de ce document

Cet outil présente des exemples concrets pour faire vivre les CVS.

Il s'appuie sur la loi et les recommandations officielles pour garantir le respect des droits et la bien-traitance des personnes accueillies.



Le rôle du CVS

Lorsqu'il est bien organisé et accessible, le CVS est un outil puissant pour :

- Améliorer la qualité de l'accueil et du quotidien.
- Donner plus de pouvoir aux personnes accompagnées.
- Faire entendre la parole de tous (personnes accompagnées, familles et professionnels).
- Partager une culture du respect des droits dans chaque établissement.

Une approche sur mesure

Ce document ne donne pas de recettes toutes faites. Il montre que pour réussir, il faut s'adapter à chaque situation en :

- Simplifiant l'information.
- Utilisant des moyens de communication adaptés.
- Aidant chacun à exprimer son avis.

Nous souhaitons que ce guide inspire les établissements pour créer une participation réelle et durable.

Faire vivre le CVS, c'est mettre la personne accompagnée au centre de son propre projet de vie.

Remerciements

Nous remercions les membres du « jury CVS PA ». Mesdames Huard de la Marre, Ojardias, Massardier, Morel, Petiot, Raffard et Vollot et Messieurs Court, Lac et Jandrau : représentants des personnes accompagnées, des proches, des professionnels, des organismes gestionnaires ou membres invités.

Ils ont rejoint ce groupe de travail et ont participé assidûment à 6 réunions en visio conférence, sans trop savoir ce qui les attendaient ! Ils ont contribué à la rédaction de l'appel à participation. Ils ont été rejoints par Mme Gachet pour procéder à la lourde tâche d'analyser les dossiers de candidature et décerner les prix !

Qu'ils soient remerciés pour leur éclairage, leur mobilisation tout au long du projet.

Enfin, un grand merci à notre comité de relecture composé des membres du jury CVS PA et des membres du comité de pilotage.

Nous remercions très sincèrement la cinquantaine de participants qui ont contribué aux ateliers collaboratifs organisés en novembre 2025.

Nous remercions également les membres des CVS qui ont pris le temps de répondre à notre appel à participation :

- EHPAD Bon repos – Itinova (01)
- EHPAD Courtais, Lakanal, Chant d'alouette - CH Montluçon - Nérès les bains (03)
- SSIAD et ESA (Equipe Spécialisée Alzheimer) et Accueil de Jour – association SPAD (74)
- EHPAD – Centre Hospitalier Intercommunal Vercors Isère (38)
- EHPAD les Vergers – Fondation partage et vie (38)
- EHPAD la Résidence heureuse – CIAS Grand Annecy (74)
- EHPAD La Bartavelle – CIAS Grand Annecy (74)
- EHPAD les jardins d'Ambroise – Serenalto (69)
- EHPAD les Couleurs du Lac St Jorioz et Faverges (74)
- EHPAD les 5 sens – CHU Clermont Ferrand (63)
- EHPAD Montaigu – groupe ACPPA (69)
- Résidence autonomie cité Rambaud (69)
- EHPAD Les Ancolies – CIAS Grand Annecy (74)
- EHPAD l'Albizia Cerdon (01)

Thème

1

Thème

2

Thème

3

Thème

4

Thème

5

Thème

6

Sigles

ARS ARA

Agence Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes

CA

Conseil d'Administration

CAA

Communication Alternative
et Améliorée

CASF

Centre Intercommunal
d'Action Sociale

CDCA

Conseil Départemental de la
Citoyenneté et de l'Autonomie

CDMCA

Conseil Départemental
Métropolitain de la Citoyenneté
et de l'Autonomie

CDU

Commission Des Usagers

CIAS

Centre Intercommunal
d'Action Sociale

CHIVI

Centre Hospitalier Intercommunal
Vercors Isère

CHU

Centre Hospitalier Universitaire

CR

Compte-rendu

CVS

Conseil de la Vie Social

EHPAD

Établissement d'Hébergement pour
Personnes Âgées Dépendantes

ESSMS

Établissements et Services Sociaux
et Médico-Sociaux

FALC

Facile à Lire et à Comprendre

HAS

Haute Autorité de Santé

ODJ

Ordre du Jour

PA

Personnes Âgées

PH

Personne en situation de Handicap

RI

Règlement Intérieur

UNAASS

Union nationale des Associations
Agrées des Usagers du Système
de Santé

Plus d'informations sur vos droits :

- Santé Info Droits
- Les personnes qualifiées



01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé



**D'autres ressources
sont disponibles pour
les CVS sur :**

https://bit.ly/CSV_ressources





avec le soutien financier de
l'Agence Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes